

Publicación N.º6, septiembre 2026

Fundación Descúbreme España

Avances para una era digital inclusiva: experiencias desde el envejecimiento y la discapacidad



Con el apoyo de:

Alba Fernández Alonso

Fundación Cibervoluntarios – España

David Camps i Russinés

Fundación Integralia DKV – España

Bernardita Cuevas

Fundación Conecta Mayor UC – Chile

Marisel Santana

Coordinadora de Vinculación UACH – Chile

Pamela Silva

Fundación Descúbreme – Chile

Resumen

La transformación digital ha ampliado las posibilidades de comunicación, acceso a servicios y ejercicio de derechos. Sin embargo, sus beneficios no se han distribuido de manera equitativa hasta ahora. A partir de dicho diagnóstico, esta publicación examina la alfabetización y la brecha digital desde las barreras, desafíos y soluciones tanto para las **personas mayores** como para las **personas con discapacidad**.

A partir de evidencia, marcos normativos y experiencias reales en **España** y **Chile**, el documento busca aportar aprendizajes para el desarrollo de respuestas más inclusivas en la “era digital”.

La publicación explora iniciativas que están transformando este desafío en oportunidades concretas. En España, las experiencias de **Fundación Cibervoluntarios** y **Fundación Integralia DKV** destacan el valor de la formación personalizada, el voluntariado intergeneracional, el acompañamiento y la empleabilidad. Por su parte, en Chile, **Fundación Conecta Mayor UC** y el proyecto **Monitores Mayores Digitales UACH** muestran el potencial de las soluciones accesibles, el aprendizaje entre pares y las metodologías prácticas vinculadas con la vida cotidiana.

El análisis también identifica un reto pendiente: incorporar de forma bidireccional la discapacidad y el factor del envejecimiento en las políticas y programas de alfabetización dirigidos a estos grupos, reconociendo la diversidad de sus trayectorias, capacidades y necesidades.

Las experiencias reunidas convergen en una idea central: alfabetizar digitalmente no significa solo enseñar a utilizar herramientas, sino crear condiciones para que cada persona pueda decidir, comunicarse, acceder a servicios y participar activamente de la transformación digital y, en definitiva, **ejercer sus derechos con autonomía**. En un contexto de acelerado envejecimiento poblacional y creciente digitalización, esta publicación invita a repensar la inclusión digital como una responsabilidad compartida entre todos los sectores de la sociedad.

Sobre Fundación Descúbreme

Fundación Descúbreme es una organización internacional fundada en Chile en 2010, cuyo propósito es promover la inclusión integral de las personas con discapacidad intelectual y/o cognitiva en todos los ámbitos del desarrollo humano.

Desde 2023 contamos con presencia en España, lo que reafirma el compromiso de contribuir a una sociedad más inclusiva, promoviendo oportunidades reales para las personas con discapacidad y fortaleciendo la cultura de la diversidad a nivel internacional.

Autoría y edición

Área de Estudios e Investigación — Fundación Descúbreme España

Fundación Descúbreme España

info@descubreme.org

<http://www.descubreme.es/>

Los contenidos de esta publicación pueden ser reproducidos en cualquier medio, siempre que se cite la fuente: “Fundación Descúbreme. (2026). Avances para una era digital inclusiva: experiencias desde el envejecimiento y la discapacidad”.

© Todos los derechos de propiedad intelectual sobre esta publicación, así como sobre sus materiales anexos o relacionados, pertenecen en exclusiva a Fundación Descúbreme España y/o a sus entidades vinculadas.

Queda prohibida cualquier forma de explotación, reproducción, distribución, comunicación pública o transformación, total o parcial, sin la autorización expresa de la entidad titular, salvo en los casos permitidos por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.

I. La alfabetización digital como desafío de inclusión y derechos

La transformación digital ha ampliado las posibilidades de comunicación, acceso a información y servicios, la participación social y el ejercicio de derechos (Unión Internacional de Telecomunicaciones, 2021). En conjunto, estos avances evidencian el potencial de la tecnología para fortalecer la vida social.

Sin embargo, las oportunidades derivadas de esta transformación aún no alcanzan a toda la población de manera equitativa. Al respecto, tanto las **personas mayores (PM)** como las **personas con discapacidad (PcD)** suelen verse expuestas al fenómeno de la **brecha digital**, entendida como las desigualdades en las oportunidades de acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (OECD, 2001). Estas realidades, además, no son excluyentes ni deben analizarse de manera aislada, pues **el envejecimiento suele estar acompañado por la aparición de una discapacidad, al mismo tiempo que muchas PcD envejecen con una limitación funcional** (del Barrio et al., 2016; Martínez et al., 2021; Pérez, 2022; Rodríguez, 2022; García, 2023; Álvarez, 2024).

Reconocer estas diferencias resulta esencial, ya que permite comprender que la **alfabetización digital** no es solo un proceso de instrucción técnica, sino también una condición habilitante para garantizar la autonomía y el ejercicio de derechos por parte de colectivos y subgrupos que enfrentan distintas barreras en la “era digital”.

La situación anterior cobra una urgencia inédita en un contexto de aumento de la longevidad, en el que se espera que un 22% de la población mundial tenga más de 60 años al 2050 (Organización Mundial de la Salud, 2025). Esta transición demográfica está estrechamente relacionada con la discapacidad, pues desde los 65 años existe una probabilidad del 85% de adquirir algún tipo de limitación funcional (Fundación Descúbreme, 2026).

Ante este escenario, durante la última década la comunidad internacional ha dado algunos pasos significativos para avanzar en la **inclusión digital** de las PM y PcD. Entre algunas de las iniciativas destacadas para el caso de **Europa**, se encuentra el Acta Europea de Accesibilidad y la Estrategia sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad 2021-2030, que promueven la eliminación de barreras tecnológicas y el desarrollo de entornos accesibles para PcD (Directiva (UE) 2019/882, 2019; Comisión Europea, 2021). Por su parte, en **América Latina**, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, ratificada por Chile en 2017, promueve la formación en TIC para reducir las brechas digitales, generacionales y geográficas de este grupo (Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, 2015; Decreto Supremo N.º 162, 2017). Adicionalmente, un hito relevante a nivel global es el inicio del proceso para elaborar y redactar una Convención Internacional de Derechos de las Personas Mayores (Iberoamérica Mayores, 2025).

Estos avances muestran un creciente reconocimiento de la inclusión digital como un asunto de derechos humanos. Sin

embargo, todavía existen importantes brechas entre los marcos normativos y la experiencia cotidiana de millones de PM y PcD, por lo que se hace necesario, en nuestro contexto, analizar con mayor detalle la situación particular de **España y Chile**.

II. La realidad de la brecha digital en España y Chile

Para abordar el problema en profundidad, es necesario desglosar la realidad de estos grupos en España y Chile a través de ejes críticos. El primero de ellos es el **espejismo del acceso** o, en otras palabras, que la brecha digital no se resuelve con el simple acceso a dispositivos o tecnologías como internet (van Dijk, 2017). Por ejemplo, en España, mientras el 92,5% de la población general utiliza internet a diario, el porcentaje desciende al 75% en el grupo de 65 a 74 años (Instituto Nacional de Estadística [INE], 2025). Por su parte, en Chile, aunque el acceso a internet en los hogares alcanza un 96,6% a nivel nacional, esta cifra cae al 82,5% en aquellos hogares compuestos exclusivamente por personas de 60 o más años (Subsecretaría de Telecomunicaciones, 2025), revelando que la cobertura masiva no elimina las brechas etarias en el uso cotidiano.

Un segundo eje de análisis refiere a las **barreras de aprendizaje y complejidad de uso**. En España, el 51,2% de las personas de 65 a 74 años posee habilidades digitales bajas o inferiores (INE, 2025), mientras que el 58,2% de las PcD considera que las nuevas tecnologías son demasiado complejas y avanzadas para su uso habitual (Fundación Adecco, 2025). En Chile, la tendencia es similar, pues el 52% de las personas de 60 o más años califica sus habilidades digitales como deficientes y

solo un 38% puede realizar tareas digitales sin ayuda (Herrera et al., 2023). Entre las PcD, solo el 57,5% utiliza computadores o dispositivos electrónicos para navegar, señalando como principal obstáculo el “no saber utilizarlos” o la falta de información para su manejo (Rozas Assael et al., 2023).

A lo anterior se suman las complejidades propias de la ciberseguridad. La evidencia muestra que determinados mecanismos de autenticación y seguridad digital, como contraseñas con requisitos adicionales, los CAPTCHA, los códigos de un solo uso o la autenticación multifactor, pueden convertirse en barreras cuando añaden una elevada carga cognitiva o perceptiva. Para las PcD y PM, estas dificultades pueden exigir más tiempo o traducirse en errores, frustración o incluso en la imposibilidad de completar trámites o acceder a servicios digitales (Furnell et al., 2022; Duarte et al., 2022; González-López et al., 2026). En tal caso, el propósito no debe ser reducir la seguridad, sino que diseñarla de forma usable y accesible.

Las barreras citadas se pueden ver intensificadas **en personas que comparten ambas características**, es decir, envejecimiento y discapacidad. Por un lado, se encuentra la discapacidad sobrevenida asociada al envejecimiento, situación donde aumenta la probabilidad de adquirir una limitación funcional a medida que avanza la edad. Por otro, se encuentra el fenómeno del envejecimiento de las PcD que han convivido con alguna condición desde etapas tempranas (Pérez, 2022; García, 2023; Álvarez, 2024).

En relación con lo anterior, en España, el 59,9% de las PcD tiene 65 años o más. Dentro de este grupo, el 46,8% declara tener dificultades importantes para utilizar

el teléfono, incluso con ayudas o supervisión (INE, 2022). En Chile, la prevalencia de la discapacidad entre las personas de 60 años o más alcanza el 32,6%, donde un 25% de este grupo posee discapacidad severa (Rozas Assael et al., 2023).

Más allá de las dificultades mencionadas, los datos evidencian la necesidad de adaptar la alfabetización digital a las distintas trayectorias de vida y necesidades funcionales, especialmente considerando **que la exclusión digital puede traducirse en nuevas formas de exclusión social**. En esa línea, Bernardita Cuevas, Directora de Educación Digital de **Fundación Conecta Mayor UC**, señala:

“La exclusión digital genera exclusión social porque en Chile y en el resto del mundo también es necesario hacer un uso autónomo de la tecnología para ejercer tus derechos.”

Desde esta perspectiva, reducir la brecha digital requiere una respuesta que considere de manera conjunta el acceso, las habilidades, el uso y la accesibilidad de las tecnologías. De acuerdo con Sunkel y Ullmann (2019), las políticas y los programas deben abordar las distintas dimensiones que condicionan la inclusión digital y aprovechar el potencial de las tecnologías para mejorar la calidad de vida. Esto implica garantizar recursos digitales, fortalecer la alfabetización y la formación continua, promover el apoyo entre generaciones y desarrollar tecnologías accesibles para todas las personas. El objetivo final debe ser que tanto las PM como las PcD puedan participar de manera autónoma y efectiva en la sociedad digital.

III. Experiencias de alfabetización digital en España

En las últimas décadas, y gracias a la articulación entre políticas públicas, marcos normativos y organizaciones de la sociedad civil, España ha avanzado en la consolidación de iniciativas orientadas a garantizar una transformación digital accesible e inclusiva.

Entre los principales instrumentos destacan la Agenda España Digital 2026, que incorpora objetivos vinculados a la reducción de brechas digitales y al fortalecimiento de las competencias digitales de la población (Gobierno de España, 2022), así como el Acta Europea de Accesibilidad (Directiva (UE) 2019/882, 2019) y su transposición al ordenamiento jurídico español mediante la Ley 11/2023. En conjunto, estos instrumentos buscan asegurar que productos, servicios y entornos digitales sean accesibles para todas las personas, promoviendo la eliminación de barreras y la igualdad de oportunidades en el acceso a la tecnología (Gobierno de España, 2022; Ley 11/2023, 2023; Directiva (UE) 2019/882, 2019).

Sin embargo, el desarrollo de una sociedad digital inclusiva no depende únicamente de la existencia de marcos normativos. La implementación de estos principios requiere también iniciativas concretas capaces de traducir los compromisos institucionales en experiencias de formación, acompañamiento y participación efectiva. En este ámbito, diversas organizaciones de la sociedad civil han desempeñado un papel relevante en el diseño y ejecución de programas dirigidos a fortalecer la alfabetización digital, la inclusión laboral y la autonomía de PM y PcD.

Una de estas experiencias es la desarrollada por la **Fundación Cibervoluntarios**, organización que ha trabajado durante más de veinte años en materia de formación y alfabetización digital. En entrevista con Alba Fernández, Coordinadora de Proyectos para PcD, se revela una trayectoria que ha evolucionado desde iniciativas centradas en la capacitación tecnológica hacia la construcción de un ecosistema inclusivo basado en el voluntariado intergeneracional, la adaptación de contenidos y la generación de alianzas multisectoriales. Tal como señala:

"Intentamos adaptar cada actividad a las características y necesidades de los grupos con los que trabajamos. Para ello, dialogamos con las entidades participantes y nos apoyamos en nuestra red de voluntariado, lo que nos permite ajustar aspectos tan diversos como los contenidos, el lenguaje utilizado o la accesibilidad de los materiales."

Esta apuesta por la adaptación de contenidos se sustenta en una visión de la alfabetización digital que trasciende el acceso a la tecnología: desde Cibervoluntarios, la inclusión digital es entendida como una herramienta para la participación ciudadana, la autonomía y el ejercicio de derechos. Como comenta Fernández:

"La inclusión digital no consiste únicamente en acceder a la tecnología, sino también en participar plenamente en la vida ciudadana y cultural. Las personas deben ser parte de la conversación pública y ejercer una verdadera soberanía digital, convirtiéndose en protagonistas de sus propias decisiones y fortaleciendo su autonomía y sentido de pertenencia social."

Esta visión se traduce en la implementación de programas de capacitación digital, empleo, salud, ocio y participación ciudadana dirigidos a diversos grupos que enfrentan mayores riesgos de exclusión digital, como PM, PcD, mujeres migrantes, niños, niñas y adolescentes, extendiendo, además, sus iniciativas a docentes y familias, con el propósito de fortalecer las competencias digitales de distintos actores de la comunidad.

Un último rasgo distintivo de Cibervoluntarios es la personalización de los aprendizajes, mediante la adaptación de contenidos, uso de lenguaje accesible, la formación de voluntarios y, en proyección, la inclusión de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial o la realidad virtual.



Por otro lado, una de las experiencias más completas de inclusión laboral y digital de PcD en España es la de **Fundación Integralia DKV**, que en la actualidad cuenta con más de 600 trabajadores con discapacidad. David Camps, su Director de Comunicación, RRll y Marketing, relata parte de la trayectoria de esta iniciativa:

“En el año 2000 eran 9 personas y ahora somos 644, todas ellas con discapacidad (...) Actualmente operamos con 8 Centros Especiales de Empleo, que es una figura jurídica que existe en España, y que cofinancia la administración autonómica para generar empleo para personas con discapacidad física, orgánica, sensorial, personas con problemas de salud, o con problemáticas relacionadas a trastornos mentales (...) La gente llega a nosotros a través de la iniciativa que llamamos ‘Escuela Integralia’”.

El modelo y la metodología que lleva a cabo la Fundación Integralia DKV combinan la formación y el acompañamiento continuo con la empleabilidad, proporcionando una experiencia de empleo real a través de esta iniciativa. Bajo este modelo, personas con distintos tipos de discapacidad reciben formación y seguimiento para incorporarse al mercado laboral, preferentemente en el área de atención digital.

En Integralia comprenden que el objetivo no solo es capacitar a PcD, sino también generar espacios y ecosistemas locales donde las empresas, las administraciones públicas y las entidades del tercer sector trabajen conjuntamente.

Las experiencias documentadas para el caso español muestran distintas formas de abordar la alfabetización digital, pero siempre desde una perspectiva de derechos, combinando formación, accesibilidad, empleabilidad y colaboración intersectorial. Tanto Cibervoluntarios como Integralia enseñan la importancia de articular el trabajo del Estado, el sector privado y la sociedad civil para generar entornos digitales más inclusivos, reforzando la idea de que la transformación digital requiere respuestas coordinadas que

consideren la diversidad de necesidades y trayectorias de las poblaciones objetivo.



2.449 alumnos formados en Escuela Integralia

Talento preparado para los retos digitales.

Entre los logros de **Fundación Integralia DKV**, se cuenta la formación de **2.449 alumnos** en “Escuela Integralia”, proyecto que apoya la formación y prepara a las PcD para el mundo digital.

Fuente: LinkedIn – Grupo DKV

Para conocer más sobre Fundación Cibervoluntarios:

Página web: www.cibervoluntarios.org

LinkedIn:

<https://www.linkedin.com/company/cibervoluntarios>

Para conocer más sobre Fundación Integralia DKV:

Página web: www.dkvintegralia.org

LinkedIn:

<https://www.linkedin.com/company/fundaciondkvintegralia>

IV. Experiencias de alfabetización digital en Chile

En Chile, la alfabetización digital ha adquirido una creciente relevancia en los últimos años, especialmente a partir de la pandemia por COVID-19, que evidenció cómo la falta de competencias y de

accesibilidad digital podía traducirse en nuevas formas de exclusión social. Si bien este proceso ha impulsado principalmente iniciativas dirigidas a PM, también ha puesto de manifiesto la necesidad de ampliar estas estrategias hacia otros grupos que enfrentan barreras persistentes, como las PcD.

En este contexto, el panorama institucional del país ha dado pasos significativos con la Estrategia Nacional de Inclusión Digital para Personas Mayores 2025-2035 (Ministerio Secretaría General de Gobierno, 2025) y la Ley Integral de las Personas Mayores (Ley N.º 21.822, 2026). Mientras la primera traza una hoja de ruta para garantizar una ciudadanía digital plena a través del Ministerio Secretaría General de Gobierno (SEGEGOB), la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) y el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), la segunda consagra en su artículo 18 el derecho a la conectividad y la alfabetización adaptada. Sin embargo, al analizar estos hitos desde una mirada interseccional, surge un asunto ineludible: ambos instrumentos no desarrollan de manera explícita y transversal la conjunción entre envejecimiento y discapacidad en el ámbito digital. Este hecho debe relevarse, especialmente considerando que casi un tercio de las PM del país vive con alguna discapacidad, lo que demuestra que no es posible legislar sobre inclusión en la vejez sin situar las barreras funcionales en el centro de la política pública.

Ciertamente, esta intersección entre el envejecimiento y la discapacidad plantea un desafío que excede el mero aprendizaje técnico, puesto que las transformaciones físicas, sensoriales o cognitivas asociadas al envejecimiento pueden profundizarse

cuando se combinan con entornos digitales poco accesibles. En tal caso, Pamela Silva, Coordinadora Técnica de Cooperación Internacional de **Fundación Descúbreme**, advierte que una estrategia de alfabetización digital verdaderamente inclusiva debe reconocer que las PM con discapacidad y quienes envejecen con una discapacidad presentan trayectorias, capacidades y necesidades diversas. Para avanzar, se requiere incorporar ajustes razonables o metodologías adaptadas. Como explica Pamela Silva:

“Un programa de alfabetización digital debe partir de los intereses, capacidades y necesidades de cada persona, incorporando accesibilidad, ajustes razonables y metodologías de implementación con tiempos suficientes para aprender. Su propósito final no debería ser solo manejar herramientas, sino utilizar la tecnología para comunicarse, acceder a servicios, ejercer derechos y participar activamente en la comunidad”.

Estos criterios permiten analizar las iniciativas de alfabetización digital no solo en función de las competencias técnicas que entregan, sino también de su capacidad para fortalecer la confianza y la autonomía.

Aunque resta avanzar en el reconocimiento de este colectivo que agrupa ambas condiciones, algunas organizaciones de la sociedad civil y la academia han desarrollado iniciativas de alfabetización digital, al menos para el caso de las PM. Organizaciones como **Fundación Conecta Mayor UC** han liderado el camino mediante el desarrollo de metodologías educativas y plataformas diseñadas con criterios de accesibilidad que sirven de ejemplo para replicarlas en otros programas.

Desde Conecta Mayor UC comprenden el concepto de alfabetización digital como una herramienta esencial para ser parte de la vida social ejerciendo derechos, accediendo a diversos servicios y participando verdaderamente en la sociedad digital, pues como menciona Bernardita Cuevas:

“La alfabetización digital es clave para ejercer derechos, para hacer uso de la ciudadanía y para desenvolverse en la sociedad”.

Esta idea se traduce en un enfoque metodológico basado en programas de acompañamiento y accesibilidad digital:

“En Conecta Mayor tenemos dos líneas de trabajo para avanzar en la educación digital de las personas mayores: acercamos la tecnología a estas personas y creamos soluciones tecnológicas”.

Además, el trabajo realizado por la organización responde a tres dimensiones clave identificadas en torno a la brecha digital:

“Por un lado, está el acceso que tengo a herramientas digitales, como un smartphone, un computador o cualquier otro tipo de tecnología. También está el acceso que tengo a la cobertura de datos de internet para hacer uso de esos dispositivos, y la tercera son las habilidades que tengo para utilizar esos dispositivos”.

Iniciativas como las de Conecta Mayor UC cobran hoy una urgencia renovada ante la Ley de Transformación Digital del Estado (Ley N.º 21.180, 2019) que, para 2027, exigirá la digitalización total de los trámites públicos. Esta modernización corre el riesgo de profundizar la inequidad si no se integra la experiencia de quienes ya han implementado soluciones humanas y

sostenibles. En este escenario, aunque el país cuenta hoy con el hito de una Estrategia Nacional y una Ley Integral de Personas Mayores, persiste el desafío de transformar estas directrices en un marco institucional plenamente inclusivo, que garantice la accesibilidad digital desde una perspectiva que incorpore explícitamente la discapacidad.

Mientras se avanza en robustecer este andamiaje público, el trabajo liderado por instituciones como Fundación Conecta Mayor UC continúa siendo un pilar indispensable para aterrizar las políticas a la realidad de las personas, advirtiéndole que la institucionalidad debe ser capaz de evolucionar al ritmo de la innovación, especialmente cuando se considera que:

“La tecnología avanza más rápido que nosotros. Siempre va a haber algo con lo que no vamos a poder lidiar y al final lo que tenemos que hacer es adaptarnos a esta lógica tecnológica”.



Proyecto **‘Espacio Mayor’**, de **Fundación Conecta Mayor UC**. Consiste en una aplicación digital gratuita y accesible que reúne servicios, beneficios y herramientas diseñadas especialmente para PM.

Fuente: web – Conecta Mayor UC

Otra iniciativa en Chile es la del proyecto **Monitores Mayores Digitales**, ejecutado por la Universidad Austral de Chile (UACH) con el apoyo del Fondo

+55Entel. Marisel Santana, directora del proyecto, destaca que, pese a ser una iniciativa con un avance significativo y concreto en torno a la alfabetización digital de PM en el país, apostando por la difusión de conocimiento, la formación entre sus pares, y reconociendo sus capacidades con potencial pedagógico en el desarrollo de habilidades, existe también una carencia de conocimientos prácticos sobre funciones digitales, con nudos críticos asociados a la usabilidad y a la seguridad digital, pues menciona que:

“Las estadísticas señalan que acá en Chile no hay problema en que las mayores no tengan celular o no tengan acceso a la tecnología: el problema es la usabilidad”.

Por ello, lo destacable del programa es que aborda estos desafíos con una metodología situada, práctica y participativa, pues se basa en situaciones de la vida cotidiana, promoviendo un aprendizaje tecnológico que contribuye resolver tareas del día a día como enviar una ubicación por WhatsApp, identificar estafas telefónicas por SMS o mensajería instantánea.

Además, este proyecto incorpora una arista importante de empleabilidad, puesto que la formación de monitores entre pares mayores puede convertirse en una oportunidad laboral flexible para PM activas. En ese sentido, buenas prácticas locales como las mencionadas demuestran que la colaboración intersectorial, incluyendo al mundo académico, permite abrir caminos para una formación y alfabetización digital que fortalezcan la autonomía y el bienestar de las personas. En dichos términos, para Marisel Santana:

“Hay muchas iniciativas buenas, muchas, pero hay que cubrir más espacio, hay que hacer que

las empresas, que las academias y las organizaciones sin fines de lucro se unan y empecemos a planificar, a armar proyectos interesantes”.



Ceremonia de certificación de **150 PM**, quienes fueron habilitados como **facilitadores tecnológicos** en el marco del proyecto **Monitores Mayores Digitales (UACH) y el Fondo +55**.

Fuente: web – UACH (Puerto Montt).

Las experiencias analizadas para el caso chileno muestran que, pese a tratarse de un ámbito aún en consolidación, sí ha existido un avance que ha contribuido a instalar la alfabetización digital como un desafío de inclusión social y ejercicio de derechos. Asimismo, evidencian el papel que han desempeñado la sociedad civil, la academia y las alianzas intersectoriales para impulsar respuestas innovadoras frente a las brechas digitales, al tiempo que ponen de manifiesto la necesidad de seguir fortaleciendo la institucionalidad y ampliar estas estrategias hacia las PcD.

Para conocer más sobre Fundación Conecta Mayor UC:

Página web: www.conectamayor.cl

LinkedIn:

<https://www.linkedin.com/company/conectamayoruc>

Para conocer más sobre el proyecto Monitores Mayores Digitales:

Página web: www.mayoreschile.cl

V. Aprendizajes compartidos para fortalecer la alfabetización digital

Las experiencias visitadas permiten constatar que la alfabetización digital trasciende el desarrollo de competencias tecnológicas, convirtiéndose en una herramienta para el ejercicio de derechos, la participación ciudadana, la autonomía y la inclusión social. En ambos países, las iniciativas coinciden en la importancia de implementar procesos de acompañamiento sostenidos para reducir la brecha digital, en promover la accesibilidad y reconocer la diversidad de necesidades de las PM y de las PcD.

Asimismo, tanto en España como en Chile se observa un papel protagónico de las organizaciones de la sociedad civil y de la academia en el impulso de iniciativas de alfabetización digital. En ambos contextos, estas instituciones han contribuido a instalar la temática en la agenda pública y a promover formas de colaboración entre el Estado, el sector privado y las organizaciones sociales, demostrando que la articulación intersectorial constituye un elemento fundamental para avanzar hacia una inclusión digital efectiva.

Además, se evidencian desafíos compartidos: uno de los más relevantes corresponde a la escasa atención que ha tenido el colectivo de PM con discapacidad o que envejecen con una discapacidad, dificultando el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas que respondan adecuadamente a las trayectorias y necesidades de estos grupos.

Las experiencias presentadas muestran énfasis complementarios frente a un desafío común. En el caso español, destacan los

avances en la consolidación de marcos normativos orientados a fortalecer la accesibilidad digital, así como la articulación entre el Estado, las empresas y las organizaciones de la sociedad civil para promover la inclusión, la empleabilidad y la participación de las PcD y las PM. Por su parte, las experiencias chilenas ponen de relieve el valor de las iniciativas surgidas desde la sociedad civil y la academia, especialmente aquellas que desarrollan metodologías participativas, educación entre pares y estrategias territoriales orientadas a responder a las necesidades concretas de las PM. Al mismo tiempo, estas experiencias permiten visibilizar la necesidad de continuar ampliando las acciones dirigidas a las PcD y fortaleciendo el desarrollo de políticas públicas que incorporen la alfabetización digital desde una perspectiva integral.

En conjunto, ambos países muestran que no existe una única forma de promover la alfabetización digital. Por el contrario, evidencian que los avances más significativos surgen cuando la formación tecnológica se articula con la accesibilidad, la participación, la empleabilidad y el trabajo colaborativo entre distintos actores. En este sentido, el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre países constituye una oportunidad para fortalecer respuestas contextualizadas frente a un desafío compartido, cuya atención será cada vez más decisiva para garantizar la autonomía, la participación y el ejercicio pleno de derechos en un contexto de acelerado envejecimiento poblacional y creciente digitalización. Al convertir estos aprendizajes en acciones concretas, también estaríamos avanzando en la promesa global de **no dejar a nadie atrás**.

VI. Referencias y fuentes consultadas

Álvarez, G. E. (2024). *La protección de las personas consumidoras vulnerables con discapacidad frente a la brecha digital*. Ediciones Cinca.

Comisión Europea. (2021). *Una Unión de la Igualdad: Estrategia sobre los derechos de las personas con discapacidad para 2021–2030* (COM(2021) 101 final). <https://observatoriodeladiscapacidad.info/noticias/estrategia-europea-sobre-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad-para-2021-2030>

Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, A-70 (15 de junio de 2015). Organización de los Estados Americanos. https://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_in_teramericanos_A-70_derechos_humanos_personas_mayores.asp

Decreto Supremo N.º 162, Promulga la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Diario Oficial de la República de Chile, 7 de octubre de 2017. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1108819>

Del Barrio, J. A., Sánchez, A. I., & González, J. (2016). Retos del envejecimiento de las personas con discapacidad intelectual. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*. Revista INFAD de Psicología, 1(2), 47–56. <https://revista.infad.eu/index.php/IJODAEP/article/view/559>

Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios. (2019). Diario Oficial de la Unión Europea, L 151, 70–115. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2019-80999>

Duarte, R., Prest, A., & Moraes de Melo, A. (2022). A usability study on the perception of elderly users interacting with CAPTCHAs. *Anais do Computer on the Beach*, 13, 6–13. <https://doi.org/10.14210/cotb.v13.p006-013>

Fundación Adecco. (2025). *Tecnología y discapacidad* (14.ª ed.). https://fundacionadecco.org/wp-content/uploads/2025/07/Informe-Tecnologia-y-discapacidad_2025.pdf

Fundación Descúbreme. (2026, 16 de abril). *Orador principal: Luis Gallegos – Oportunidades para la inclusión en*

un mundo que envejece [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=mXWdxHKAo9A>

Furnell, S., Helkala, K., & Woods, N. (2022). Accessible authentication: Assessing the applicability for users with disabilities. *Computers & Security*, 113, Article 102561. <https://doi.org/10.1016/j.cose.2021.102561>

García, Á. (Coord.). (2023). *Las personas con discapacidad mayores en España*. Ediciones Cinca. <https://back.cermi.es/catalog/document/file/yjtod-las-personas-con-discapacidad-mayores-en-espana-inclusion-35-accesible.pdf>

Gobierno de España. (2022). *España Digital 2026*. <https://espanadigital.gob.es/>

González-López, C., De La Cruz-Moreno, P. H., Pérez-Arriaga, J. C., & Sánchez-García, Á. J. (2026). Accessible authentication mechanisms in web and mobile systems for people with disabilities: A systematic literature review. *Revista Científica*, 53(1), e24611. <https://doi.org/10.14483/23448350.24611>

Herrera, M. S., Rojas, M., Fontecilla, C., & Fernández, M. B. (Eds.). (2023). *Chile y sus mayores: Sexta Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez 2022*. Pontificia Universidad Católica de Chile; Caja Los Andes. https://www.algec.org/wp-content/uploads/2023/09/Libro-completo-VI-Encuesta_compressed.pdf

Iberoamérica Mayores. (2025, 3 de abril). ONU: Se aprobó la creación de un nuevo grupo de trabajo para la redacción de una Convención Internacional de las Personas Mayores. <https://iberoamericamayores.org/2025/04/03/onu-se-aprobo-la-creacion-de-un-nuevo-grupo-de-trabajo-para-la-redaccion-de-una-convencion-internacional-de-las-personas-mayores/>

Instituto Nacional de Estadística. (2022, 19 de abril). *Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y Situaciones de Dependencia (EDAD): Principales resultados. Año 2020*. https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176782&menu=resultados&idp=1254735573175#_tabs-1254736195764

Instituto Nacional de Estadística. (2025, 20 de noviembre). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los hogares. Año 2025*. https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176741&idp=1254735576692

Ley 11/2023, de 8 de mayo, de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios, migración de personas altamente cualificadas, tributaria y digitalización de actuaciones notariales y registrales; y por la que se

modifica la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. (2023). Boletín Oficial del Estado, 110. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2023-11022>

Ley N.º 21.180, Transformación digital del Estado. Diario Oficial de la República de Chile, 11 de noviembre de 2019. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1138479>

Ley N.º 21.822, Ley integral de las personas mayores y de promoción del envejecimiento digno, activo y saludable. Diario Oficial de la República de Chile, 1 de junio de 2026. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1224632>

Martínez, Y., Mata, S., & Vega, M. (2021). *Diagnóstico sobre las brechas de inclusión digital en Chile*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://doi.org/10.18235/0003032>

Ministerio Secretaría General de Gobierno. (2025, 23 de octubre). Gobierno lanza Estrategia Nacional de Inclusión Digital para personas mayores. <https://msgg.gob.cl/wp/2025/10/23/gobierno-lanza-estrategia-nacional-de-inclusion-digital-para-personas-mayores/>

OECD. (2001). *Understanding the digital divide* (OECD Digital Economy Papers No. 49). OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/236405667766>

Organización de las Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*.

Organización Mundial de la Salud. (2025, 1 de octubre). *Envejecimiento y salud*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>

Pérez, L. C. (2022). Una cierta mirada sobre el envejecimiento: Personas con discapacidad mayores. *Tiempo de Paz*, (145), 88–95. <https://revistatiempodepaz.org/revista-tiempo-d-paz/los-derechos-de-los-mayores-una-cierta-mirada-sobre-el-envejecimiento-personas-con-discapacidad-mayores-luis-cayo-perez-bueno/>

Rodríguez, P. (2022). La evolución del modelo de residencias hacia la AICP y los valores superiores de dignidad y derechos. En P. Rodríguez (Coord.), *El modelo AICP y sus beneficios en residencias de personas mayores*. Fundación Pilares para la Autonomía Personal.

Rozas Assael, F., González Olave, F., Cerón Cañoles, G., Guerrero Hurtado, M., Vergara Henríquez, R., & Pinto Mora, S. (2023). *III Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile 2022*. Servicio Nacional de la Discapacidad.

https://www.senadis.gob.cl/pag/693/2004/iii_estudio_nacional_de_la_discapacidad

Servicio Nacional del Adulto Mayor. (2025). *Guía de Orientaciones Gerontológicas Para La Inclusión Digital De Personas Mayores*. Gobierno de Chile.

Subsecretaría de Telecomunicaciones. (2025). *Estudio duodécima encuesta sobre acceso, usos y usuarios de Internet en Chile: Informe final*. https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2026/02/Informe-Final-Acceso-y-Uso-Internet-2025_03.pdf

Sunkel, G., & Ullmann, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: Superación de la brecha digital. *Revista de la CEPAL*, (127), 243–268. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44580-personas-mayores-america-latina-la-era-digital-superacion-la-brecha-digital>

Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2021). Envejecer en un mundo digital: De vulnerables a valiosos. https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/phcb/D-PHCB-DIG_AGE-2021-PDF-S.pdf

van Dijk, J. (2017). Digital divide: Impact of access. En P. Rössler, C. A. Hoffner, & L. van Zoonen (Eds.), *The international encyclopedia of media effects* (pp. 1–11). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118783764.wbieme0043>